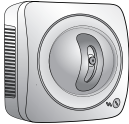
Panasonic®


BB-HCM100


BB-HCM110

困ったときには

ネットワークカメラ　屋内設置タイプ

品番　BB-HCM100
BB-HCM110

もくじ

【商標および登録商標】

【表記について】

- UPnPはUniversal Plug and Playの略称です。
- 本書では「ネットワークカメラ」のことを「カメラ」と表記しています。

故障かなと思ったとき

パナソニックのサポートウェブサイト (http://panasonic.biz/netsys/netwkcam/support/) には、本書に記載している内容以外にも、さまざまな最新の技術情報などを掲載しております。トラブルなどが発生したときに参照してください。

インジケーター表示について

症　状	原因と対策
電源を入れたあと、インジケーターがオレンジに点灯または点滅する。	● イーサネットケーブルが正しく接続されていない。 →イーサネットケーブルを正しく接続してください。 ● ハブ、ルーターが正しく動作していない。 →ハブ、ルーターが正しく動作しているか確認してください。
インジケーターがオレンジに点滅し続ける。	● バージョンアップが正常に完了しないまま、カメラのACコードをコンセントから抜いて、もう一度入れた。 →ウェブブラウザからカメラにアクセスすると、バージョンアップ画面が表示されます。手順に従ってバージョンアップを実施してください。 (☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書135ページ)
インジケーターがオレンジに点滅（約2秒間隔）している。	● ルーターの電源が切れている。 →ルーターの電源を入れて、回線が接続されるまで、しばらく待ってください。 ● UPnP™によるポート更新でエラーが発生している。 →「かんたんガイド」に従って、セットアップソフトウェアでカメラを設定してください。
インジケーターが緑に点滅し続ける。	● 自動設定が完了していない。 →「かんたんガイド」に従って、設定を完了させてください。 ● DHCPサーバーからIPアドレスが取得できない。 →「自動設定」、「DHCP設定」に設定した場合に、何らかのネットワーク障害でDHCPサーバーからIPアドレスを取得できないことが考えられます。ネットワーク管理者、またはプロバイダーに確認してください。
インジケーターが点灯しない。	● インジケーターの設定が消灯に設定されている。 →インジケーターの設定を点灯に変更してください。 (☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書131ページ) ● 専用のACアダプターを使用しているか確認してください。
インジケーターが赤に点滅し続ける。	● カメラが故障している。 →お買い上げの販売店へ連絡してください。

故障かなと思ったとき

カメラの設定について

症　状	原因と対策
BB-HGW502 (カメラコントロールユニット) のカメラポータル画面上で鍵マークが表示される。	● 正常な動作です。鍵マークをクリックするとカメラの認証画面が表示されます。ユーザー名とパスワードを入力すると、カメラ画像が表示されます。ユーザー名とパスワードを記憶しているので2回目からは鍵マークは表示されません。
BB-HGW502（カメラコントロールユニット）のポータル画面で"！"マークが表示される。	● 工場出荷時設定状態のカメラを接続したときに表示される。 →"！"マークをクリックするとカメラの初期パスワード画面が表示されます。
BB-HGW502のカメラポータル画面にカメラ枠が表示されない。	● 先にカメラの電源を入れたあと、BB-HGW502の電源を入れた。 →先にBB-HGW502の電源を入れてください。 ● BB-HGW502のカメラ自動登録機能設定が「使用しない」になっている。 →BB-HGW502の取扱説明書を参照し、「使用する」に変更してください。
セットアップソフトウェアのカメラ設定に失敗する。	● カメラの電源を入れたあと、20分以上経過している。 →カメラのACコードをコンセントから抜いて、もう一度入れてください。再度手順に従い、カメラ設定をしてください。 ● カメラのIPアドレスが重複している。 →複数台設定するときは、1台ずつカメラの電源を入れてください。 ● 設定中に何らかの問題がネットワークに発生した。 →ネットワーク環境を確認し、カメラのACコードをコンセントから抜いて、もう一度入れてください。再度ネットワーク設定をしてください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
セットアップソフトウェアを使用して、みえますねっと登録で失敗する。	● みえますねっとサービスのウェブサイトで登録したEメールアドレスがまちがっている。 →みえますねっとサービスのウェブサイト(http://www.miemasu.net) を参照し、Eメールアドレスを正しく登録し直してください。
ダイナミックDNSサービス登録で失敗する。	● ルーターに接続しているパソコンからインターネットに接続できていない。 →ルーターの取扱説明書を参照し、パソコンからインターネットに接続できるようにしてください。再度ダイナミックDNSサービスに登録してください。
セットアップソフトウェアのカメラリストに、カメラのIPアドレスが表示されない。	● パソコンのファイアウォール設定、または、アンチウイルス・ソフトウェアが接続を遮断している。 →パソコンのファイアウォール設定やアンチウイルス・ソフトウェアを一時的に無効にして、カメラを設定してください。パソコンのファイアウォール設定やアンチウイルス・ソフトウェアを無効にできない場合、MACアドレスを使ってカメラを設定できます。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書156ページ) ● 複数のルーターを経由して接続している。 →パソコンと同じLANにカメラを接続し、設定してください。 ● パソコンのIPアドレスが設定されていない。 →IPアドレスを設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書152ページ)
セットアップソフトウェアのカメラの状態にエラーが表示される。	● カメラ設定でエラーが発生している。 →カメラのACコードをコンセントから抜いて、もう一度入れてください。再度手順に従い、設定してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
UPnP™によるポートフォワーディング設定に失敗する。	● ルーターのUPnP™機能が無効になっている。 →ルーターの取扱説明書を参照し、UPnP™機能を有効に設定してください。 ● 先にカメラの電源を入れたあと、ルーターの電源を入れた。 →先にルーターの電源を入れてください。 ● ネットワークの設定でデフォルトゲートウェイが設定されていないか、正しく設定されていない。 →正しく設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書38、43ページ) ● ルーターがUPnP™に対応していない。 →ルーターの取扱説明書を参照し、ポートフォワーディング設定を行ってください。
カメラのIPアドレス、ポート番号がわからない。	● セットアップソフトウェアを起動し、「カメラセットアップ」をクリックすると、カメラリスト画面が表示されます。カメラリストには、カメラの背面に記載しているMACアドレスが表示されます。同じ行にIPアドレスとポート番号が表示されます。
設定画面に入るためのパスワードがわからない。	● CLEAR SETTINGボタンを押すと、すべての設定値が工場出荷値の状態に戻ります。そのあと、イーサネットケーブルを接続してカメラを再設定してください。

故障かなと思ったとき

カメラ画像、画面表示について

<table>
<tr><th>症　状</th><th>原因と対策</th></tr>
<tr><td>トップ画面が表示されない。</td><td>

● IPアドレスが異なっている。
→ウェブブラウザのアドレスバーに正しいIPアドレスを入力してください。
● Internet Explorer（バージョン6.0、2005年7月現在）にIPv6アドレスを入力してもカメラにアクセスできない。
→Internet ExplorerはIPv6アドレスの直接入力に対応していません。みえますねっとサービスなどのダイナミックDNSサービスをお使いください。
● インターネットからアクセスする場合に、カメラのネットワーク設定においてデフォルトゲートウェイまたはDNSサーバーアドレスが設定されていない、または、正しく設定されていない。
→正確なデフォルトゲートウェイとDNSサーバーアドレスを設定してください。特に、ダイナミックDNSサービスを使う場合、IPアドレスは正確でなければなりません。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書38、43ページ）
● 接続タイプが正しく設定されていない。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書42、47ページ）
→「自動」でうまく接続できない場合は、下記の表に従ってカメラと接続先（ルーターなど）を設定してください。

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">カメラ
接続先</th><th rowspan="2">自動</th><th colspan="2">100 Mbps</th><th colspan="2">10 Mbps</th></tr>
<tr><th>全2重</th><th>半2重</th><th>全2重</th><th>半2重</th></tr>
<tr><td colspan="2">自動</td><td>○</td><td>×</td><td>○</td><td>×</td><td>○</td></tr>
<tr><td rowspan="2">100Base-TX</td><td>全2重</td><td>×</td><td>○</td><td>×</td><td>×</td><td>×</td></tr>
<tr><td>半2重</td><td>○</td><td>×</td><td>○</td><td>×</td><td>×</td></tr>
<tr><td rowspan="2">10Base-T</td><td>全2重</td><td>×</td><td>×</td><td>×</td><td>○</td><td>×</td></tr>
<tr><td>半2重</td><td>○</td><td>×</td><td>×</td><td>×</td><td>○</td></tr>
</table>

</td></tr>
<tr><td>LAN内でトップ画面が表示されない。</td><td>

● 接続しているルーターにループバック機能がないため、LAN内からURLでアクセスできない。
→プライベートアドレスでカメラにアクセスしてください。

</td></tr>
</table>

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
LAN内でトップ画面が表示されない。	● パソコンとカメラが属するプライベートアドレスのクラスが異なっている。 → LAN内で使用する場合は、パソコンとカメラが同じクラスに設定されていなければなりません。同じクラスになるように設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書169ページ) ● カメラにアクセスするウェブブラウザの設定が、プロキシサーバーを経由している。 → プロキシサーバーを経由しないように設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書159ページ) ● ダイナミックDNSサービスで登録したカメラのURL (またはルーターのグローバルアドレス) とカメラのポート番号、または、グローバルアドレスに対応したカメラURLで、同じLAN内のカメラへアクセスしている。 → 同じLAN内のカメラへアクセスする場合は、家庭内で使用する場合のカメラURLにアクセスしてください。
LAN内では、トップ画面が表示されるが、インターネットからでは、表示されない。	● ネットワークの設定において、デフォルトゲートウェイが設定されていない、または、正しく設定されていない。 → 正しく設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書38、43ページ) ● ルーターのUPnP™機能が無効になっている。 → ルーターの取扱説明書を参照し、UPnP™機能を有効に設定してください。 ● ルーターにポートフォワーディング機能が設定されていない。 → ポートフォワーディング機能を設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書59ページ)詳しくは、使用しているルーターの取扱説明書を参照してください。 ● ルーターに、インターネット（WAN側）からのアクセスを禁止するパケットフィルタリングなどを設定している。 → ルーターをインターネットからアクセスできるように設定してください。詳しくは、ルーターの取扱説明書を参照してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
LAN内では、トップ画面が表示されるが、インターネットからでは、表示されない。	● 家庭内で使用する場合のURLでアクセスしている。 →インターネットで使用する場合のカメラURL（またはダイナミックDNSサービスで登録したURL）とカメラのポート番号でアクセスしてください。
みえますねっとサービスのURLでアクセスできない。	● みえますねっとサーバーへカメラからのIPアドレス通知が届いていない。 →みえますねっとサービスのウェブサイト（http://www.miemasu.net）から「登録者専用ページ」にログインして、登録されたカメラの情報を確認してください。「IPアドレス」欄にグローバルアドレスが表示されていない場合、ネットワーク設定を確認してください。
認証画面が連続で表示される。	● 管理者または一般ユーザーの、ユーザー名またはパスワードを変更した。 →ウェブブラウザを閉じ、再起動後、カメラにアクセスしてください。
Internet Explorerでカメラ画像が半分しか表示されない。	● Internet Explorerのバージョンが4.X以前のものを使用している。 →Internet Explorerのバージョンを6.0以降にバージョンアップしてください。
カメラ画像が表示されない。	● ウェブブラウザにInternet Explorerを使用していて、パソコンにActiveX®コントロールがインストールされていない。 →動画を表示するためにActiveXコントロールをインストールする必要があります。ActiveX コントロールのインストール方法については、Microsoft® Windows® XP Service Pack 2をご使用の場合にはセットアップCD-ROM内の取扱説明書17ページを、それ以外のOSをご使用の場合にはセットアップCD-ROM内の取扱説明書16ページを参照してください。 ● ネットワークが混雑している。 →画面がすぐに表示されない場合もあります。少しお待ちください。 ● カメラにアクセスするウェブブラウザの設定が、プロキシサーバーを経由している。 →プロキシサーバーを経由しないように設定してください。 (☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書159ページ)

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
携帯電話でトップ画面や画像が表示されない。	● IPアドレスとポート番号のみ入力している。 →"IPアドレス:ポート番号"のあとに"/mobile"と続けて入力してください。 ● 携帯電話が「320×240ドット」の解像度に対応していません。 ● 携帯電話が表示できる画像データ量を超えている。 →「160×120ドット」の解像度で見てください。
青い画像が表示される。	● カメラへの動画での同時アクセス数が30を超えている。 →動画表示の同時アクセス数を30以下にするか、静止画表示に変更してください。 ● カメラ画像の公開時間を指定している。 →故障ではありません。公開時刻指定の設定時刻外では、青い画像が表示されます。
動画を見ていたら、突然静止画になった。	● 一般ユーザー設定画面で動画表示の時間設定を行っている。 →故障ではありません。連続して動画を見るときは、動画表示時間設定を「制限しない」に設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書81ページ)
画像の焦点が合わない。	● レンズやレンズカバー（BB-HCM110のみ）に、ゴミ、汚れ、指紋、曇りなどが付着している。 →綿棒（BB-HCM100の場合）や、柔らかい布（BB-HCM110の場合）でゴミなどをふきとってください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書151ページ) ● 被写体までの距離が近すぎる。 →近距離（BB-HCM100の場合0.3 m未満、BB-HCM110の場合0.5 m未満）では、焦点が合いません。被写体から0.3 m以上（BB-HCM100の場合）または0.5 m以上（BB-HCM110の場合）離して使用してください。
画像の色がよくない。	● ホワイトバランスが合っていない。 →設定画面のカメラ設定項目に従って、ホワイトバランスを設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書70ページ) ● パソコンのモニター画面の色の設定が16ビット未満になっている。 →16ビット以上に設定してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
画像にノイズ（画面全体に、白点、色のついた光の点、または、横筋状の線）が入る。	● 被写体の環境が暗い。 →使用環境を明るくしてください。または、カラーナイトビューモードにしてください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書70ページ） ● パソコンのモニター画面の色の設定が16ビット未満になっている。 →16ビット以上に設定してください。
古い画像が表示される。	● ウェブブラウザのキャッシュに古い画像が保持されている。 →ウェブブラウザの「インターネット一時ファイルをページを表示するごとに確認する」の設定にしてください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書162ページ）
画像の更新が遅い。	● 複数のユーザーが同時にアクセスしている。 →複数のユーザーが同時にアクセスすると、画像の更新が遅くなります。 ● イーサネットスイッチングハブを使用していない。 →マルチ画面で複数台のカメラ画像を見るときに、イーサネットスイッチングハブを使用しないと画像の更新が遅くなります。必ずイーサネットスイッチングハブを使用してください。 ● カメラ画像が更新する時間は、以下の条件により変化します。 設定：IPsec使用/解像度/画質/通信帯域制限 使用環境：現在使用中のパソコンの性能、ネットワーク環境、被写体の条件（明るさ、被写体の状態など） ● ネットワークの設定で通信帯域制限が設定されている。 →ネットワーク環境に合わせて、通信帯域制限を大きくしてください。 ● カメラがカラーナイトビューモードになっている。 →通常の動作です。カラーナイトビューモードで暗い被写体を写しているときは、画像更新間隔が遅くなります。カラーナイトビューモードを解除してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
カメラにアクセスするとバージョンアップ画面が表示される。	● バージョンアップ中に電源が切られたなどの原因で、カメラのファームウェアが壊れている。 →パナソニックのサポートウェブサイトより最新のファームウェアをダウンロードしてバージョンアップを行ってください。

故障かなと思ったとき

操作バーについて

症　状	原因と対策
（BB-HCM110のみ）パン／チルトやプリセット機能が動作しない。	● カメラとパソコンが通信していない。 　→ ウェブブラウザの更新ボタンを押し、画像が更新されることを確認して、パン／チルト機能を操作してください。 ● カメラの電源が入っていない。 　→ 電源が入っているかを確認してください。 ● 複数の人が同時に操作している。 　→ しばらく待ってからアクセスしてください。 ● パン／チルトが終端位置に移動している。 　→ 操作バーに「上端、下端、左端、右端」のいずれかが表示されていないか確認してください。 ● カメラの設定でパン／チルト範囲を指定している。 　→ パン／チルト範囲を適切な値で指定してください。 　（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書70ページ）
クリック＆センタリング機能が使えない。	● カメラとパソコンが通信していない。 　→ ウェブブラウザの更新ボタンを押し、画像が更新されることを確認して、パン／チルト機能（BB-HCM110のみ）を操作してください。 ● カメラの電源が入っていない。 　→ 電源が入っているかを確認してください。 ● 複数の人が同時に操作している。 　→ しばらく待ってからアクセスしてください。 ● パン／チルト（BB-HCM110のみ）が終端位置に移動している。 　→ 操作バーに「上端、下端、左端、右端」のいずれかが表示されていないか確認してください。 ● カメラの設定でパン／チルト範囲（BB-HCM110のみ）を指定している。 　→ パン／チルト範囲を適切な値で指定してください。 　（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書70ページ）
操作バーの一部が表示されない。	● 一般ユーザー設定画面の機能許可設定でその機能が許可されていない。 　→ その機能を許可する（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書81ページ）、または管理者のユーザー名とパスワードでログインしてください。

故障かなと思ったとき

音声機能について

症　状	原因と対策
受話ボタンがグレーに表示されている。	● 音声設定画面で「入力（パソコンのスピーカー出力）」を「しない」にしている。 →「する」にしてください。 （☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書75ページ） ● 一般ユーザー設定画面の機能許可設定で「聴く」が許可されていない。 →「聴く」を許可してください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書81ページ）
送話ボタンがグレーに表示されている。	● 音声設定画面で「出力（パソコンのマイク入力）」を「しない」にしている。 →「する」にしてください。 （☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書75ページ） ● 一般ユーザー設定画面の機能許可設定で「話す」が許可されていない。 →「話す」を許可してください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書81ページ） ● LANにあるカメラにアクセスするときに、ウェブブラウザの設定がプロキシサーバーを経由している。 → プロキシサーバーを経由しないように設定してください。 （☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書159ページ）
送話／受話がともにできない。	● LANにあるカメラにアクセスするときに、ウェブブラウザの設定がプロキシサーバーを経由している。 → プロキシサーバーを経由しないように設定してください。 （☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書159ページ）
パソコンで音声を聴けない。	● 受話ボタンの表示が [アイコン] になっている。 → 受話ボタンをクリックしてください。 （表示が [アイコン] になります。） → 音声の同時接続数を超えています。 しばらく待ってから、アクセスしてください。 ● 受話ボタンがグレーに表示されている。 → 一般ユーザー設定画面で「聴く」が許可されていません。許可してください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書81ページ） ● 音量が最小になっている。 → 音量調整バーで音量を調節してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
パソコンで音声を聴けない。	● パソコンの音量設定でミュートされているか、音量が最小になっている。 →パソコンのボリューム コントロール画面を開き、出力マスターおよびWaveの音声ミュートのチェックをはずしたあとで、音量を調節してください。
音声操作バーが表示されない。	● 同時接続数を超えた場合、音声操作バーそのものが表示されません。 →しばらく待ってから再度カメラにアクセスしてください。 ● 音声設定画面で「出力（パソコンのマイク入力）」および「入力（パソコンのスピーカー出力）」を「しない」にしている。 →「する」にしてください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書75ページ） ● 一般ユーザー設定画面の機能許可設定で「聴く」、「話す」が許可されていない。 →「聴く」、「話す」を許可してください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書81ページ）
カメラに接続している外部スピーカーから音声が出力されない。	● 送話ボタンの表示が [icon] になっている。 →送話ボタンをクリックしてください。 （表示が [icon] になります。） ● 送話ボタンがグレーで表示されている。 →一般ユーザー設定画面で「話す」が許可されていません。許可してください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書81ページ） ● パソコンのボリューム コントロール画面でマイクが指定されていない。 →ボリューム コントロール画面→「オプション」→「プロパティ」をクリックし、「録音」にチェックする。「表示するコントロール」の欄にある「マイク」にチェックを入れ、「OK」をクリックする。表示される録音コントロール画面上のマイクのところに、「選択」のチェックを入れてください。 ● パソコンのマイク入力設定がミュートされている。 →パソコンのボリューム コントロール画面を開き、マイクの「選択」のチェックボックスをチェックしてから音量を調節してください。 ● カメラにスピーカーが接続されていない。 →カメラにアンプ内蔵の外部スピーカーを接続してください。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
カメラに接続している外部スピーカーから音声が出力されない。	● アンプが接続されていない。 →カメラの音声出力端子はライン出力です。アンプ内蔵の外部スピーカーに接続してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書28ページ) ● 音声の連続受信時間が短い。 →音声の連続受信時間を長い値に設定してください。 (☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書75ページ) ● カメラスピーカーの音量設定が最小になっている。 →音量設定を適切な音量にしてください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書75ページ) ● プロキシサーバーを経由している。 →プロキシサーバーを経由しないように設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書159ページ) プロキシサーバーを経由している場合は、音声機能が使えません。
雑音が聴こえる。	● 外部接続しているマイクやスピーカー のプラグが汚れている。 →マイクやスピーカーの接続端子などを乾いた布でふいてください。 ● 外部接続しているマイクやスピーカーが正しく接続されていない。 →マイクやスピーカーを正しく接続してください。 ● パソコンのスピーカーから出される音声が、パソコンのマイクに入り、カメラから雑音（ハウリング）として送話されている。 →パソコンのボリューム コントロール画面上のマイクのところで、「ミュート」にチェックを入れてください。雑音（ハウリング）を抑えられます。
音声が途切れる。	● パソコンでほかのアプリケーションを動作させている。 →ほかのアプリケーションを閉じてください。 ● ネットワークの設定画面で「通信帯域制限」を「制限しない」にしている。 →「通信帯域制限」を落とすと音声の途切れが改善される場合があります。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書42、47ページ) ● 音声設定画面でパン (左右) / チルト (上下) 動作中のミュートを「する」に設定している。(BB-HCM110のみ) →故障ではありません。 ● 外部接続しているマイクやスピーカーの入力が小さい。 →受話していて途切れる場合は、音声設定画面で「感度」を「最大」にしてください。また、送話していて途切れる場合は、パソコンのボリューム コントロール画面でマイクの音量を調節してください。

カメラ画像の一時保存／転送について

症　状	原因と対策
カメラ画像をEメールまたはFTP転送できない。	● サーバーとの間でエラーが生じている。 →ステータス画面（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書132ページ）のプロトコル欄を参照し、各サーバーに対するプロトコルのエラーがカウントされていないか確認してください。 ● ネットワークの設定でデフォルトゲートウェイ、DNSが設定されていないか、正しく設定されていない。 →正しく設定してください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書38、43ページ） ● EメールまたはFTP転送のログインIDとパスワードがまちがっている。 →正しいログインIDとパスワードを設定してください。
カメラ画像を携帯電話にEメール転送できない。	● 一時保存／転送の設定で画質を「携帯電話用」以外に設定している。 →一時保存／転送の設定で解像度を「160×120 ドット」、画質を「携帯電話用」に設定してください。携帯電話の機種によっては、「320×240 ドット」の解像度ではカメラ画像のEメール転送ができない場合があります。
一時保存／転送で画像の更新間隔が遅い。または、FTP転送で古い画像が送られてくる。	● 設定間隔が短すぎて、カメラが画像を転送しきれていない。 →タイマーの設定で、EメールまたはFTP転送の間隔を長くしてください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書87、97、108ページ）

IPv6について

症　状	原因と対策
IPv6アドレスでトップ画面が表示されない。	● カメラにIPv6アドレスが設定されていない。 →ステータス画面（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書132ページ）のネットワーク（IPv6）欄で、IPアドレスとデフォルトゲートウェイに値が表示されているか確認してください。両方または片方しか表示されていない場合は、接続方法が正しくないか、IPv6対応ルーターが正しく設定されていない可能性があります。正しく設定してください。 ● パソコンにIPv6の設定が行われていない。 →Windows XPを購入したときの設定では、IPv6に対応していません。Windows XPにIPv6の設定を行ってください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書13ページ） ● ルーターにフィルタリング設定を行っている。 →ルーターの設定で、WAN側からのカメラへのアクセスを許可してください。 ● 現段階で、お使いのLANまたはプロバイダーが、IPv6に対応していない。

IPsecについて

症　状	原因と対策
トランスポートモードでカメラにアクセスできない。	● IPsecポリシー設定で制限されている。 →同時接続しているパソコンの数を減らし、しばらく待ってください。またはパソコンのIPsec設定でライフタイムを短く設定してください。 ● パソコンにIPsec設定をしていない。 →パソコンにIPsec設定を行ってください。設定方法は、パナソニックのサポートウェブサイト（http://panasonic.biz/netsys/netwkcam/support/）を参照してください。 ● 事前共有キーが正しく設定されていない。 →カメラとパソコンに同じ事前共有キーを設定してください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書51ページ） ● ネットワーク内のVPNルーターでトンネルモードの設定を行っている。 →トランスポートモードとトンネルモードを同時には使用できません。パソコンのIPsec設定を解除し、トンネルモードで通信してください。 ● パソコンのSA※、カメラのSAのどちらかがなくなっている。 →パソコンのIPsec設定をいったん無効にして、有効にしてください。
トンネルモードでカメラにアクセスできない。	● 事前共有キーが正しく設定されていない。 →カメラとVPNルーターに同じ事前共有キーを設定してください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書54ページ） ● VPNルーターを正しく設定していない。 →VPNルーターにIKEとIPsecポリシーを正しく設定してください。（☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書56、57ページ） ● VPNルーターのSA、カメラのSAのどちらかがなくなっている。 →VPNルーター、カメラを再起動してください。

※SA (Security Association): IPsecやIPv6を利用した暗号化通信において、通信を行う前に暗号化方式や暗号鍵などの情報を交換・共有し、安全な通信路の確立、または、確立された仮想的な暗号通信路を意味します。

つづく

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
トランスポートモードでEメールまたはFTP転送できない。	● ネットワークの設定が正しく設定されていない。 →サーバーやパソコン、カメラのIPsec設定を解除し、カメラ画像が転送できるか確認してください。転送できれば、IPsec設定が正しく設定されていないので、正しく設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書51ページ) ● 事前共有キーが正しく設定されていない。 →カメラ、サーバーに同じ事前共有キーを設定してください。(☞ セットアップCD-ROM内の取扱説明書51ページ) ● トンネルモードを使用しているネットワークの中にメールサーバーまたはFTPサーバーがある。 →トランスポートモードとトンネルモードを同時には使用できません。メールサーバーまたはFTPサーバーのIPsec設定を解除し、トンネルモードで通信してください。 ● サーバーのSA※、カメラのSAのどちらかがなくなっている。 →カメラを再起動してください。

※SA (Security Association): IPsecやIPv6を利用した暗号化通信において、通信を行う前に暗号化方式や暗号鍵などの情報を交換・共有し、安全な通信路の確立、または、確立された仮想的な暗号通信路を意味します。

故障かなと思ったとき

その他の機能について

症　状	原因と対策
ActiveX がインストールできない。	● ポップアップ遮断ソフトによって ActiveX が遮断されている。 →ポップアップ遮断ソフトを停止してください。
バージョンアップが正常に完了しなかった。	● バージョンアップ中に、電源を切ったり、ネットワークトラブル、その他の理由でバージョンアップが中断された。 →下記の手順でバージョンアップをやり直してください。 パソコンを再起動して、カメラの AC コードをコンセントから抜いて、もう一度入れてください。 ↓ バージョンアップ前に使用していた IP アドレスをウェブブラウザのアドレスバーへ入力し、カメラへアクセスしてください。 ↓ トップ画面が表示されていますか? はい → ステータス画面 (☞ セットアップ CD-ROM 内の取扱説明書 132 ページ) でバージョンを確認してください。 ↓ バージョンは更新されていますか？ はい → バージョンアップが完了しました。 いいえ → セットアップ CD-ROM 内の取扱説明書 135 ページの手順に従って、バージョンアップを実行してください。→ バージョンアップが完了しました。 （トップ画面が表示されていますか?）いいえ → セットアップ CD-ROM 内の取扱説明書 135 ページの手順に従って、バージョンアップを実行してください。
パソコンのマイ ネットワークにカメラのショートカットが表示されない。	● Windows XP または Windows Me に UPnP™（ユニバーサルプラグアンドプレイ）の Windows コンポーネントが追加されていない。 →Windows XP または Windows Me に Windows コンポーネントを追加する。(☞ セットアップ CD-ROM 内の取扱説明書 162 ページ)

故障かなと思ったとき

症　状	原因と対策
設定に失敗する。	● 設定画面を開いて、約 30 分以上経過して保存した。 →セキュリティを高めるために、設定画面を開いてから保存するまでの時間を約 30 分以内に制限しています。 約 30 分以内に保存してください。 ● 設定途中に、他に複数の設定画面を開いた。 →設定途中は、他の設定画面を多数開かないようにしてください。 ● 設定途中に、ブラウザの [戻る] ボタンを操作した。 →設定画面では、ブラウザの [戻る] ボタンは使用しないでください。 ● 設定画面の [保存] ボタンをダブルクリックした。 →設定画面の [保存] ボタンはダブルクリックしないでください。
問題を解決できない。	● お買い上げの販売店へご相談ください。

■ 本製品は、外国為替および外国貿易法に定める規制対象貨物（または技術）に該当します。本製品を日本国外へ持ち出す場合は、同法に基づく輸出許可など必要な手続きをお取りください。

This product is a Restricted Product (or contains a Restricted Technology) subject to the Japanese Foreign Exchange and Foreign Trade Law. In case that it is exported or brought out from Japan, you are required to take the necessary procedures, such as obtaining an export license from the Japanese government, in accordance with the Law.

■ 本製品は日本国内用です。国外での使用に対するサービスはいたしかねます。

This product is designed for use in Japan.
Panasonic cannot provide service for this product if used outside Japan.

愛情点検 **長年ご使用のネットワークカメラの点検を!**

こんな症状はありませんか?

- ACアダプターのコードが傷んでいる。
- こげくさい臭いや異常な音がする。
- 内部に水や異物が入った。
- その他の異常や故障がある。

このような症状のときは、使用を中止し、故障や事故防止のため、コンセントからACコードを抜いて、必ず**販売店に点検を**依頼してください。

便利メモ（おぼえのため、記入されると便利です）

お買い上げ日	年　月　日	品　番	BB-HCM100 BB-HCM110
販　売　店　名	電話（　　　）　　—		

パナソニック システムネットワークス株式会社
〒 153-8687　東京都目黒区下目黒二丁目３番８号

PSQX3883YA　KK0805JT3020